

## 16 Opinions



Créé en 1859, le Bella Tola est une véritable institution à Saint-Luc, un hôtel quatre étoiles, perché à 1655 mètres d'altitude qui a été classé monument historique d'importance cantonale en 2020. (BT)

## Dans l'antichambre du Grand Hôtel Bella Tola, à Saint-Luc

LES VACANCES DES SUISSES

Je suis une enfant du coin, j'ai grandi à Saint-Luc. J'ai 28 ans, j'ai été diplômée de l'École hôtelière en 2019. Je pensais revenir plus tard dans ma carrière, mais les circonstances ont fait que j'ai repris la gestion de l'hôtel auparavant géré par mes parents il y a quatre ans. Je savais de toute façon qu'un jour je continuerais ma vie ici. J'ai de la chance, mon père s'occupe encore de l'administration et de la comptabilité.

Beaucoup à l'école hôtelière veulent partir loin, en Asie, voir les grands hôtels dont on parle dans la presse, on a toujours l'impression que très loin, c'est mieux. Moi je suis partie à Edimbourg et en Allemagne. C'est dommage que l'hôtellerie suisse n'attire pas beaucoup, parce qu'on a aussi de beaux établissements. Malheureusement, on a du mal à séduire les jeunes; on aimerait accueillir des stagiaires de l'École hôtelière, mais très peu veulent venir parce que, clairement, la vie sociale est un peu limitée ici, il faut aimer la nature.

J'ai parfois l'impression d'être une exception. Si peu de personnes sorties de l'école finissent vraiment dans l'hôtellerie, la restauration... Des amis me disent avec des grands yeux: «Mon Dieu, ça va, tu le vis bien? Tu vas passer à côté de ta jeunesse.» Avoir autant de responsabilités, à 24-25 ans, implique qu'on doit tirer un trait sur certaines choses, j'ai peu de temps. Ma maman était tombée malade, il fallait trouver une solution, ça a été d'un coup très abrupt comme transition. J'ai beaucoup réfléchi. J'avais un peu peur évidemment. Et un jour, elle m'a dit: «Écoute Angélique, on a réfléchi avec papa. C'est trop pour toi. On ne veut pas que tu aies autant de responsabilités toute seule. On va vendre l'hôtel.» Ça a été un... électrochoc. Je me suis dit «Non mais non, ma mission c'est ça maintenant. Je veux essayer.» J'ai eu la chance d'avoir des parents qui ne m'ont pas mis la pression. Ils ont toujours dit que je devais avoir la passion, l'envie, que l'hôtel ne leur appartenait pas vraiment, au sens où leur mission était de le faire durer. Finalement, tant mieux qu'elle m'ait dit ça. C'est ce qui m'a permis de me décider, de me dire: «C'est bon, j'arrive.»

Depuis la pandémie, notre clientèle est constituée principalement de Suisses, environ 70%, puis d'Allemands, de Belges, de Français, selon la saison. Avant c'était plutôt 50%. Ces dernières années,



ANGÉLIQUE BUCHS  
DIRECTRICE DU GRAND HÔTEL BELLA TOLA

le public a rajeuni, peut-être parce qu'on essaie toujours d'améliorer notre offre – en proposant des balades botaniques, la location de VTT, la découverte du patrimoine, l'observatoire... Et les séjours sont plus courts – deux ou trois nuits; mais des clients reviennent plus souvent. On parle beaucoup de tourisme durable, d'écologie et les gens se disent: «Je vais peut-être moins partir loin et longtemps, mais peut-être plus souvent, plus près et moins longtemps.»

La clientèle demande beaucoup plus de flexibilité qu'avant. Les gens veulent pouvoir réserver et annuler en *last minute*, mais aussi manger quand ils le souhaitent, il faut trouver un terrain d'entente entre leurs besoins et notre manière de travailler. C'est aussi une clientèle qui est très sujette aux facteurs externes, comme la météo. C'est dur de savoir comment l'été va se passer, ça va être très *last minute*. Mais on doit s'adapter si on veut maintenir notre taux d'occupation.

Notre problème, c'est qu'on a de la peine à trouver des employés suisses qui veulent travailler dans l'hôtellerie. Ici dans le val d'Anniviers, ce sont presque essentiellement des Français. Il y a aussi des Portugais, et on a la chance maintenant que des familles ukrainiennes soient arrivées. Mais cela reste principalement des Français, qui viennent faire une saison, et ont envie de voyager, de voir autre chose, d'aller à la mer en été... Travailler avec des saisonniers implique beaucoup. Il faut réussir à chaque fois à former le personnel à notre établissement, notre philosophie, notre clientèle, ce n'est pas forcément comme en France dans des hôtels plus standardisés.

Cette pénurie de personnel nous amène à revoir nos offres; parfois, on doit fermer à midi parce qu'on n'a pas assez de staff, et sur les horaires, on doit être assez strict pour que tout le monde puisse avoir ses pauses, son repos prévu.

On ne peut plus employer des saisonniers sans leur proposer des logements, parce que tout seuls, ils ne peuvent pas en trouver. Ceux-ci doivent être fonctionnels, confortables, les employés n'acceptent plus d'être dans une chambre avec trois autres personnes. Cela fait partie des choses qu'on doit répercuter à un moment ou à un autre dans l'opérationnel.

Ce que je ferais si on me donnait demain 2 millions? Trouver du personnel plus qualifié, fidèle, avec des valeurs qui correspondent aux nôtres, ça n'a pas de prix. C'est cela qui rendrait notre tâche plus simple, et améliorerait peut-être encore l'offre. Je ne ferais pas de grosses rénovations dans le bâtiment, dans le sens où notre force est son caractère historique, qu'on veut vraiment conserver.

On a la chance d'avoir une belle clientèle d'habitues. En ayant grandi ici, au premier étage, petite j'ai toujours joué avec des clients de l'hôtel évidemment; quand je les recroise maintenant, ils ont 30 ans comme moi, et me disent «Tu ne te souviens pas? On jouait ensemble dans la salle de jeu avec la moquette bleue, et on regardait Louis de Funès, ou on jouait à cache-cache... Que c'est beau, ces gens qui reviennent. Certains ont déjà des enfants. Ils sont parfois devenus des amis...»

J'ai l'image de ces familles qui transmettent les hôtels de génération en génération. L'hôtellerie suisse a une réputation, c'est un gage de qualité, de constance. Je vois aussi maintenant les nouvelles attentes de nos clients, qui apprécient tellement ce contact humain. Bien plus qu'avoir des cirreuses à chaussures, un des critères pour avoir quatre étoiles, c'est cette expérience émotionnelle qui est importante de nos jours si on veut durer.

Ce que je vais faire après notre conversation? Je vais filer voir le plan de table de ce soir, parce que c'est toujours le challenge de l'été: y aura-t-il des orages ou pas à la fin de la journée? Est-ce qu'on va pouvoir servir sur la terrasse? Il faut toujours un plan de table extérieur, et un plan B intérieur. Je vais voir justement ce que dit la météo pour ce soir. Pour être prête. ■

## L'écotourisme, pour partir loin la tête haute

LES VACANCES DES SUISSES



CHRISTIAN SOLTERER  
FONDATEUR DE L'AGENCE MORA MORA TRAVEL, CAROUGE

«Mora mora, ça veut dire «On a le temps, on n'est pas pressé», à Madagascar. J'ai choisi ce nom pour mon agence d'écotourisme parce que c'est un rythme différent pour des vacances, pour des voyages. J'ai 63 ans, je suis biologiste de formation, j'allais commencer une thèse sur le zooplancton à l'Université de Genève... Et puis, je suis allé à Madagascar en vacances avec ma compagne de l'époque, qui avait besoin de soleil; j'y suis resté pendant dix ans... Après une rencontre au hasard d'un taxi-brousse et beaucoup de rêves, on a monté un petit campement de cabanes sur la toute petite île de Sakatia pour des vacances simples. On a creusé pour avoir de l'eau, on a essayé le solaire – ce n'était pas aussi performant qu'aujourd'hui... Mais il y avait la forêt primaire, la mangrove, et les tortues à 300 mètres. A l'époque il n'y avait que deux clubs de plongée sur place... Aujourd'hui, l'endroit a été racheté et les bungalows ont monté en gamme; moi, j'organise des voyages sur place, des séjours de science participative, cela fait trente-cinq ans environ que je suis dans ce milieu – bien avant qu'on parle de voyages «durables», intelligents. J'ai vraiment vu la prise de conscience de gens à la recherche d'expériences plus authentiques, plus proches de la nature, qui veulent faire quelque chose en plus, qui se préoccupent de l'environnement; depuis vingt ans, il y a beaucoup plus de possibilités.

La science participative, c'est la science citoyenne, comme dans le *reef check* ou le *coral watch*. On examine le blanchiment des coraux, on fait des mesures, on cartographie, et toutes ces données sont ensuite intégrées à un grand projet en ligne à disposition des chercheurs, en l'occurrence celui de l'Université australienne du Queensland. Ces observations peuvent même se faire avec des palmes et un tuba, et en partant quinze jours, on peut vraiment apporter quelque chose. Mais vu la durée et le coût du voyage (oui, en avion...), beaucoup partent plus longtemps, des personnes qui ont le temps, des jeunes qui font une maturité extramuros... Moi-même, j'ai participé au voyage du voilier suisse Fleur de passion en Australie, il y a quelques années. Il faut se méfier des «vacances scientifiques», tout le monde peut se coller cette étiquette; un journaliste anglais a testé dix organismes faisant appel à des *eco-volunteers*, et a conclu que seuls deux étaient sérieux. Il faut bien regarder qui encadre, comment sont collectées et

utilisées les datas... C'est très possible puisqu'il s'agit de science participative, tout est en accès public. De mon côté, je suis en train de faire le tri des prestataires locaux avec qui on travaille. C'est aussi notre différence avec d'autres agences qui proposent du «tout compris», avec beaucoup d'intermédiaires: nous connaissons les gens avec qui nous travaillons, parfois depuis longtemps.

Ce que je dis pour persuader les jeunes qui, en vacances, veulent faire la fête tard le soir, boire des bières avec leurs amis en mettant la musique fort et se coucher à point d'heure? Dans une certaine mesure on peut faire les deux, en restant raisonnables évidemment, tout est question de dosage... Mais il y a beaucoup d'endroits si on préfère ce type de vacances.

**Il faut se méfier des «vacances scientifiques», tous les prestataires peuvent se coller cette étiquette**

On est aussi en train de restaurer avec un ami aux Philippines un ketch de 18 mètres, le Colona, destiné aux familles et aux petits groupes, pour des croisières de science participative, on espère le mettre à l'eau en octobre. Les voyageurs veulent tout de même un certain confort maintenant, et la logistique est compliquée. On a en vue des programmes pour étudier les nuisances sonores, qui dérangent les cétacés, l'état de santé des récifs, il y a beaucoup de possibilités. Dans ce à quoi on a déjà participé, il y a eu un projet avec les éponges de mer. Je m'occupe aussi d'une école de plongée, basée à Genève-Plage, qui a aussi un versant scientifique. Il y a quelques années, on a organisé des stages sur les puces de canard avec le Musée d'histoire naturelle, on avait fait une exposition; on fait aussi un travail de recensement des plantes du Léman, en partenariat avec l'ASL, l'association de sauvegarde du Léman. On observe la transparence et la qualité de l'eau du lac, là aussi chaque mesure compte. Mais les plantes sont moins sexy que les silures et les brochets... Ici, les plongeurs voient des silures – vous-même en avez vu deux! – des brochets, des perches qui ont avalé des microplastiques. Il y a une sensibilisation à ce problème du plastique qui est nouvelle, je vois une belle évolution. Le voir de ses yeux en apnée ou en plongée, cela change les perceptions. ■

### SÉRIE

Et vous, vous êtes plutôt Bains des Pâquis ou bain à Bali? Randonnée à Arolla ou en Arizona? Toute la semaine, gros plan sur les vacances des Suisses.  
**Jour 4: Ceux qui organisent nos vacances.**